

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Loyalitas pelanggan Telkomsel menurut responden di FE UNJ pada dimensi *Repeat purchase* dari dua pernyataan yang diajukan mayoritas 91,5% responden menggunakan atau membeli kembali produk yang lama.
2. Pada dimensi *referral* menunjukkan hasil yang baik, dimana kedua pernyataan yang diajukan penulis, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa 85,5% responden membeli lini produk lainnya dari Simpati.
3. Pada dimensi *refers other* diperoleh hasil yang baik, dimana kedua pernyataan yang diajukan penulis, sebesar 83,5% responden menyatakan setuju bahwa Simpati sudah memberikan kesan yang baik kepada pelanggan
4. Pada dimensi *retention* diperoleh hasil yang baik, dimana kedua pernyataan yang diajukan penulis, sebesar 88% responden menyatakan setuju bahwa memiliki kekebalan terhadap isu-isu negatif mengenai Simpati dan tetap loyal dengan Simpati.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran untuk pihak perusahaan. Saran-saran tersebut, sebagai berikut:

1. Pihak Telkomsel hendaknya terus mempertahankan loyalitas pelanggan dengan terus menjaga kualitas layanan yang diberikan dan harga yang kompetitif.
2. Tetap mengadakan promo-promo harga yang kompetitif guna menjaring pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lain.